社会や地域にとって、よい「しくみ」を。

NTTデータグループは、信頼性の高いシステムや人にやさしいシステムの開発、提供を通じて、社会全体の発展に貢献するとともに、自社グループの関連する地域や国々の課題解決に貢献しています。

2012年度の活動　主な成果

高品質なサービスの提供を通じ、社会問題の解決に寄与するという一貫した姿勢のもと、2012年度も橋梁モニタリングシステム「BRIMOS」やクラウド型BEMSサービス、被災地でのITインフラの再構築など、先進のソリューションを積極的に提案しました。また、誰もが快適に暮らせる社会構築に向け、Webや情報端末のユニバーサルデザイン（UD）化に取り組んでいます。なお、お客様満足度の向上は全ての基本となる重要な課題であり、グループ一丸となり徹底を図っています。今後とも、様々な切り口から社会や地域に貢献する取り組みを展開します。

2012年度の主な取り組み実績と今後の計画

取り組み項目	取り組み計画	2012年度の取り組み実績	今後の計画
安心・安全なシステムづくり			
品質向上	CMMI*を取り入れたプロセス改善推進	●1組織がレベル5、1組織および海外グループ会社1社がレベル3を新たに達成	●アジア・太平洋地域のグループ会社にCMMIをさらに展開
	システム開発・管理手法のグループ内への普及	●アジア向けに英語版をリリース。海外展開も開始	●海外でのニーズに合ったプロセスを策定し、普及展開
セキュリティ品質	セキュリティ品質に関する技術開発の推進	●新たな攻撃手法に対抗する4サービスを展開	●お客様に直接提供するインシデントレスポンス活動を通じてお客様との連携を図る ●CSIRT活動を通じて他組織との情報連携を進め、新たな攻撃に対抗できる技術開発の継続実施
災害対策	大震災で顕在化したリスクを踏まえ、災害時BCPを検証・改善	●重点保全システムなどのBCPにおける被害想定を拡大し、見直した	●コンティンジェンシープランに沿った訓練の実施を通して検証・最適化
		●行動マニュアル（エマージェンシー・インフォメーション）を配布し、職場ごとに初動行動の確認を実施	●月1回の安否登録訓練および年1回の災害訓練により、初動についての認識を徹底
システム障害対策	「予防」と「障害発生時対応」の各種取り組みの継続	●ITSMワークベンチの普及推進	●サービスの質を定量的に評価する制度を制定し、推進
人にやさしいシステムづくり			
ユニバーサルデザイン（UD）の推進	情報システムの使いやすさの向上	●「人間中心設計(Human Centered Design)」や「UX(User eXperience)」、「カラー・ユニバーサル・デザイン(CUD)」、「取扱説明書の品質向上」などに関する取り組みの推進	●左記事項の継続と、左記事項に関するNTTデータグループ内およびNTTグループ内での連携強化
	社員教育の充実、有スキル者の育成	●海外を含むグループ会社を巻き込んだ社内（グループ内）セミナーの実施や、UDやUXに関する資格取得の推進	●社外の関連団体・有識者との交流を通じた高度な専門性の涵養や、「デザイン思考」の取り組みを通じたスキルの拡充
お客様満足度向上の取り組み	満足度向上に向けた改善アクションの実施	●アンケートとインタビューによる満足度調査を継続実施	●改善意見を踏まえ、組織レベルでの満足度向上施策を継続実施。よりお客様の声がひろえるようアンケート方法を見直し
地域や社会への貢献			
ITを通じた社会課題解決	社会課題の解決に資するシステム開発	●橋梁モニタリングシステム「BRIMOS」、救急搬送時の情報入力支援システムの提供など	●医療福祉、災害や危機管理など社会課題の解決に資するシステム開発を推進
		●IT提供を通じた震災復興支援を推進	●ITを通じたまちづくりの支援と、被災地への雇用創出を継続的に推進
社会貢献活動の推進	●社員のボランティア参加の促進 ●グループワイドでの活動推進	●グループ全社員を募集対象とした被災地ボランティアの企画・実施	●既存活動の整理、活動方針の明確化 ●グローバルな活動の検討

*「Capability Maturity Model Integration」の略。米国のカーネギーメロン大学ソフトウェア工学研究所が作成した「システム開発を行う組織の成熟度」を表すモデルで、5段階で成熟度を表現。

NTTデータの取り組みに対する総合満足度（聞き取り調査）

『満足』以上

69.1%

2012年度CMMI達成件数

レベル3

2 組織（国内1、海外1）

レベル5

1 組織（国内1）

安全・安心なシステムづくり

安心して利用できる社会基盤の実現に向けて、システムの信頼性向上を重視したサービスの提供を進めています。

ITシステムの情報セキュリティ

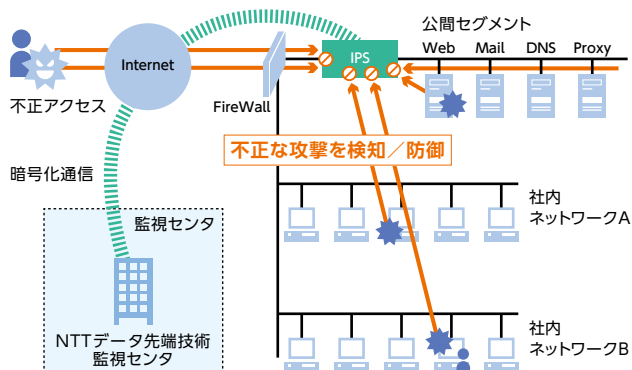
新たな不正アクセス対策の導入

現在、インターネット上の「住所・番地」にあたるIPアドレス（IPv4）の枯渇が迫っており、新しいIPアドレスの規格であるIPv6への移行の取り組みが世界中で進められています。

NTTデータグループでは、このような状況を踏まえ、IPv6環境でも安心して利用できるサービスの開発を進めています。

今回、NTTデータ先端技術株式会社は、これまでIPv4対応機器のみを対象としていた不正アクセス監視サービスおよび不正アクセス遮断サービスの内容を拡張。お客様には、2012年8月よりIPv6対応機器においても同様のサービス品質で利用可能となりました。

今後も、日々進化が続くインターネットを安心して利用できるよう、引き続きサービスの拡充を図っていきます。

■不正アクセスの監視・ブロックの仕組み

災害・システム障害への対策

サプライチェーンリスクマネジメントサービスの提供

東日本大震災やタイ王国の洪水などで再認識されたように、サプライチェーンは世界中の企業が複雑に結びつき、自社の機能が直接的な災害を被らなくても、企業活動が阻害されるおそれが常にあります。

NTTデータは株式会社JSOLとともに、2012年秋に「サプライチェーンリスクマネジメントサービス」の提供を開始しました。

本サービスは、世界各国の災害やリスクの情報を地図上に収集・集約し、これに自社拠点や取引先拠点、拠点間の物流ネットワークなどの位置情報をプロットすることで、災害の現状とサプライチェーンへのリスク状況を視覚的に把握できるサービスです。お客様は同サービスを通じ、事業継続計画などの精度向上に加え、災害発生時の初動対応の正確性と即応性を高めることが期待できます。

■リスクを可視化

人にやさしいシステムづくり／お客様満足度の向上

情報システムの企画・要件定義段階から、アクセシビリティ、ユーザビリティといった「利用者の視点」に立って、使いやすさを追求したサービスの提供を進めるとともに、お客様満足度の向上に取り組んでいます。

ユニバーサルデザインの取り組み

情報システムのユニバーサルデザインを推進

ITが社会に普及する一方で、デジタル・デバイド*1が世界的にも課題となっています。日本においては、公共サイトにおける高齢者や障がい者に対する配慮や、タブレットなど多様なデジタル端末をまたぐ利便性の配慮などが求められています。

NTTデータグループは、一人ひとりのユーザに目を向け、それぞれを「イノベーションを生み出すユーザ」と捉え、情報システムの「ユニバーサルデザイン*2（UD）」を推進しています。お客様に提供するシステム・サービスのUD対応はもとより、UDを具現化するためのノウハウやツール、人材の整備、UDに関する社員の意識啓発に努めています。今後ともUDが社会に価値を創出するための方法の1つという観点に立ち、対応に努めていきます。

*1 コンピュータやインターネットを使いこなせる者と使いこなせない者の間に生じる、経済的・社会的格差。
*2 年齢、性別、国籍、障がいの有無、個人の経験・能力に関係なく、誰もが使いやすいように配慮するという考え方。

UD研究会主催　社内セミナー風景

お客様満足度向上の取り組み

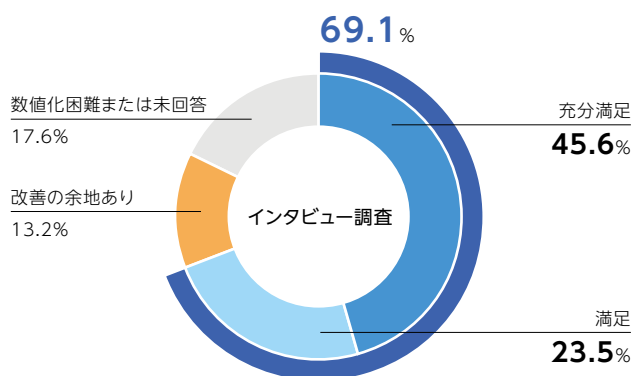
インタビューとアンケートを実施し改善活動を推進

「企業が継続的に成長していくための原点はお客様志向にある」との考えに基づき、お客様の視点に立ったよりよいサービスを提供していくため、自らを点検するための取り組みとしてNTTデータと継続的に取引のあるお客様を対象に毎年、インタビューとアンケートを実施しています。

2012年度は、68社（団体）のお客様からインタビューによるご意見・ご要望と、148社（団体）の344名のお客様からアンケートによるご意見・ご要望をいただきました。

その結果、NTTデータの取り組みに対して69.1%のお客様から充分満足または満足との評価をいただきました（グラフ参照）。

2013年度も、お客様満足度向上の活動を基本行動として継続的かつ組織的に取り組んでいきます。

■NTTデータの取り組みに対する総合満足度

地域や社会への貢献

健全な社会の形成・発展に貢献するため、社会課題解決に資するITシステムの開発や、社員の参加を重視した社会貢献活動に取り組んでいます。

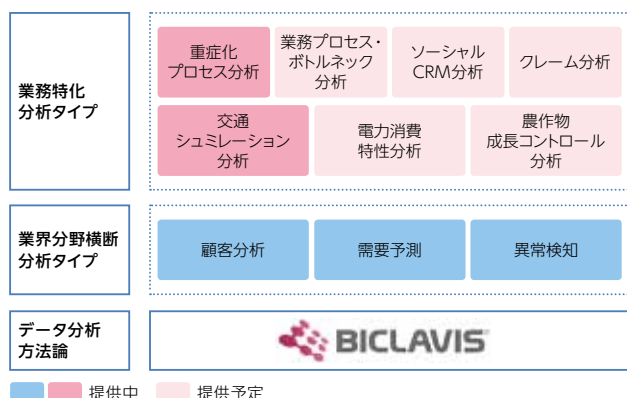
ITを通じた社会的課題への貢献

ビッグデータを効果的に活用

近年、高速通信網の浸透や家電のIT化、携帯端末の高機能化などが契機となり、大量のデジタルデータがインターネット上に生み出されています。これらビッグデータの活用は、日常生活をより便利で安心なものとする上で注目されると同時に、企業の業務の高度化や新サービス創造の視点からも業界をまたぎ重要度を増しています。

NTTデータは、ビッグデータを活用し、お客様のサービス革新・業務改革の推進をサポートするソリューションを積極的に開発しています。その一環として2012年11月より「ビッグデータ分析コンサルティング・サービス」をリニューアル。とくにビッグデータ分析活用の有効性をより低コスト・短期間で検証する「クイック診断」メニューを増強しました。さらに2013年7月には、ビッグデータに関するNTTデータグループ内の関係組織を集約した「ビッグデータビジネス推進室」を設立。スペシャリスト130人によるグループ横断的なサポート体制を構築しました。

今後は、業界横断的な分析メニューに加え業務特化の分析メニュー提供を順次拡充し、お客様と社会に貢献していきます。

■多様に展開する分析コンサルティングメニュー

ITを活用した震災復興支援

多様な通信・放送手段を連携させた多層的な災害情報伝達

東日本大震災の提起した課題として、防災行政無線をはじめとする地域の災害情報を伝達するシステムが多大な被害を受け、災害情報が住民に確実に伝わらなかったことがあります。一方、今回の大震災においては、携帯電話やラジオ、ワンセグ端末などが、住民が情報を得る手段として有効活用されたとの調査結果も出ています。

これらを教訓として活かすため、総務省が委託する情報通信ネットワークの耐災害性強化のための研究開発の一環として、NTTデータが代表研究機関となり5つの民間企業と4つの被災地自治体と共同で、実証実験を進めてきました。

この実証実験では、緊急速報メールやワンセグなどの多様な通信・放送手段を連携させ、住民へ確実かつ迅速に災害情報を伝える仕組みを実現しました。2012年11月より石巻市、気仙沼市など各地で展開し、今後のよりよい地域防災情報システムづくりへの貢献を模索しています。

■様々な端末に確実に配信される情報で災害防止